



Instituto Superior de Economia e Gestão

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

DESDE 1911

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

Trabalho Final de Mestrado

Dissertação

FATORES ANTECEDENTES DO USO DA INTERNET NO LOCAL DE TRABALHO

Aluna: Gabriela Jorge dos Santos

Orientadora: Doutora Maria Eduarda Mariano Agostinho Soares

SETEMBRO - 2013

Resumo

O tema deste trabalho encerra duas temáticas fundamentais no contexto organizacional, o *cyberloafing*, isto é o uso indevido da internet no local de trabalho e a justiça organizacional.

A presente investigação tem como propósito identificar as diferentes atividades de *cyberloafing* e analisar de que forma as percepções de justiça organizacional podem estar relacionadas com a prática de *cyberloafing*. Optou-se pelo modelo tetra-dimensional de justiça organizacional que integra: justiça distributiva, justiça procedimental, justiça interpessoal e justiça informacional.

Para o efeito, foi aplicado um inquérito por questionário electrónico a uma amostra constituída por 194 indivíduos com acesso à internet no local de trabalho.

Como resultados finais, considerou-se que as percepções de justiça não estão relacionadas com a frequência nem com a duração da utilização da internet para fins pessoais, mas com atividades específicas de *cyberloafing*.

Palavras-chave: *cyberloafing*, internet, justiça organizacional, justiça distributiva, justiça procedimental, justiça interpessoal e justiça informacional.

Abstract

The subject of this work involves two fundamental themes of the organizational context cyberloafing, misuse of internet in the workplace and organizational justice. This investigation has the purpose of identifying the different activities of cyberloafing and analyze on which way the organizational justice perceptions may be related with the practice of cyberloafing. It was chosen the tetra-dimensional model of organizational justice which includes: distributive justice, procedural justice, interpersonal justice and informational justice.

For this purpose it was applied an electronic questionnaire to a sample of 194 individuals with internet access at work.

As final results it was considered the justice perceptions are not related to the frequency, nor to the time spent using the internet, but are related to specific activities of cyberloafing.

Keywords: cyberloafing, internet, organizational justice, distributive justice, procedural justice, interpersonal justice and informational justice

Agradecimentos

Na vida é importante traçarmos objetivos, metas que nos permitam testar as nossas capacidades e que nos direcionem que caminho seguir. A realização do mestrado em gestão de recursos humanos era algo por mim desejado desde que terminei a licenciatura, contudo somente nesta fase foi possível a sua realização, que se concretiza com a execução desta dissertação.

O alcance desta meta só foi possível com o contributo de diversas pessoas, às quais expresso aqui, o meu reconhecimento e gratidão.

Em primeiro lugar, agradeço à minha orientadora Professora Doutora Maria Eduarda Mariano Agostinho Soares por ter aceitado orientar este trabalho, por toda ajuda que me deu ao longo da execução deste trabalho e sobretudo pelos ensinamentos transmitidos.

Agradeço especialmente ao Gil, pela compreensão, pela paciência, pelos conselhos e críticas construtivas e por ter estado sempre ao meu lado.

À minha família por me terem apoiado ao longo destes anos, especialmente à minha mãe que tanta força e incentivo me deu na conclusão do mestrado e, especificamente, desta tese.

Um agradecimento a todos os que se disponibilizaram para responder ao questionário e particularmente, aqueles que o repassaram para que outros respondessem.

Por último, mas não menos importante, agradeço à Sara, que me acompanha diariamente, pela sua disponibilidade em ajudar e pelas sugestões na revisão deste trabalho.

A todos, muito obrigado!

Índice

CAPÍTULO 1 - Introdução	1
CAPÍTULO 2 - Revisão Bibliográfica.....	4
2.1. <i>Cyberloafing</i>	4
2.1.1. Conceito de cyberloafing	4
2.1.2. Abordagens sobre o cyberloafing	6
2.1.3. Tipos e consequências do cyberloafing	7
2.1.4. Medidas de controlo do cyberloafing	9
2.2. Justiça organizacional.....	10
2.2.1. Conceito de justiça organizacional	10
2.2.2. Dimensões de justiça organizacional	11
2.2.2.1. Justiça distributiva	12
2.2.2.2. Justiça procedimental.....	12
2.2.2.3. Justiça interpessoal/social	13
2.2.2.4. Justiça informacional	13
2.3. Relação entre percepção de justiça e <i>cyberloafing</i>	14
CAPÍTULO 3 - Estudo Empírico.....	17
3.1. Metodologia.....	17
3.1.1. Descrição da amostra	18
3.1.2. Instrumento	19

3.2. Resultados	20
3.2.1. Análise fatorial.....	21
3.2.2. Análise da fiabilidade das escalas	21
3.2.2. Média e desvio-padrão das escalas	22
3.2.3. Análise de diferenças em sub-grupos da amostra	22
3.2.4. Análise da correlação entre as variáveis	24
CAPÍTULO 4 - Conclusões	26
4.1. Sumário dos resultados e contributos do estudo.....	26
4.2. Limitações do estudo	28
4.3. Sugestões de investigações futuras	29
Referências Bibliográficas	31
ANEXO 1.....	36
Questionário	36
ANEXO 2.....	43
Tabelas Estatísticas	43
Tabela 1 – Análise Fatorial.....	43
Tabela 2 – Fiabilidade da Escala de “Justiça Distributiva”	44
Tabela 3 – Fiabilidade da Escala de “Justiça Procedimental”	44
Tabela 4 – Fiabilidade da Escala de “Justiça Interpessoal”	44
Tabela 5 – Fiabilidade da Escala de “Justiça Informacional”	45
Tabela 6 – Fiabilidade da Escala de “Fator 1 - Interação social”	45

Tabela 7 – Fiabilidade da Escala de “Fator 2 – <i>E-mail</i> ”	45
Tabela 8 – Fiabilidade da Escala de “Fator 3 – Informação não laboral”	46
Tabela 9 – Fiabilidade da Escala de “Fator 4 – Compras”	46
Tabela 10 – Média e Desvio Padrão das escalas na amostra total	46
Tabela 11 – Diferenças por idade	47
Tabela 12 – Diferenças por sexo	47
Tabela 13 – Diferenças por estado civil	47
Tabela 14 – Diferenças por vínculo.....	48
Tabela 15 – Diferenças por cargo.....	48
Tabela 16 – Diferenças por conhecimentos de internet.....	49
Tabela 17 – Diferenças por políticas de internet	49
Tabela 18 – Correlações das variáveis de justiça	50
Tabela 19 – Correlações das variáveis de <i>cyberloafing</i>	50

CAPÍTULO 1 - Introdução

Na sociedade atual, as mudanças sociais, políticas, económicas e culturais são uma constante, influenciadas pelos sucessivos avanços tecnológicos, essas mudanças transformam e continuarão a transformar os diversos cenários do quotidiano.

No seio desses avanços tecnológicos surgiu a internet, ou rede mundial de computadores, segundo muitos a maior inovação tecnológica depois da televisão. A História refere que esta invenção ocorreu durante a Guerra Fria para atender a objetivos militares, de forma a manter as comunicações em caso de destruição dos meios de telecomunicações convencionais. No entanto, a expansão da internet à população em geral só acontece mais tarde, durante a década de 1990. O seu crescimento a ritmo acelerado levou à sua rápida generalização à escala mundial. De evidenciar que dados da International Telecommunication Union (ITU) mencionam que a utilização da internet a nível mundial passou de 5,8%, em 2000 para 39%, em 2013.

As modificações provocadas por esta nova tecnologia, no quotidiano da população em geral e das organizações em particular, foram de tal ordem que, atualmente é impossível pensar na sua inexistência. A internet está em todo o lado e cada vez mais acessível a todos. Além de permitir a facilidade de acesso e troca de informação, a internet trouxe outras vantagens, tais como a facilidade de interação e rapidez de comunicação entre as pessoas, em todo o globo, em tempo real (Lim, 2002).

No setor empresarial, a internet tornou-se uma ferramenta de utilização diária para os empregados das organizações, que descobriram como aproveitar e potenciar as valências da internet para alcançar os seus objetivos de negócio e conseguir maior competitividade. Esta ferramenta tecnológica permitiu a redução de custos e do ciclo de tempo dos produtos, tornando os mercados de produtos e serviços mais eficientes (Anandarajan, Simmers & Igbaria, 2000). As facilidades na recolha, análise e disseminação de dados e na comunicação

com fornecedores, clientes e empregados, possibilitaram que os colaboradores se tornassem mais eficientes, o que se traduziu num aumento da produtividade e, conseqüentemente, no aumento das vendas e dos lucros das empresas que adotaram a internet.

Contudo, é importante destacar que, além das diversas vantagens aduzidas da utilização da internet, a sua contínua utilização cedo fez transparecer que esta ferramenta podia, também, ser geradora de preocupações relacionadas com a má utilização ou utilização inadequada deste recurso relativamente à finalidade inicialmente proposta. Por exemplo, Anandarajan (2002) argumentou que, para além de ser o maior canal de trocas comerciais, a internet permitiu o acesso dos empregados ao maior *playground* do mundo. Esta questão tem levantado uma série de outras questões, como a posição que as organizações devem ocupar quanto à permissividade ou à restrição do uso da internet, ou as conseqüências que o uso da internet pode trazer para empregados e empregadores.

No âmbito da área de gestão de recursos humanos há imensas dimensões passíveis de serem investigadas. No entanto, muitas vezes, as áreas mais visíveis são também aquelas que merecem menor atenção por parte das pessoas responsáveis. O mesmo acontece com a internet que, apesar do seu crescente impacto nas empresas, não tem recebido a devida atenção por parte das chefias. É extremamente importante que haja uma consciencialização da problemática do *cyberloafing* e das conseqüências que este pode provocar nas organizações.

Leituras exploratórias evidenciaram a escassez de trabalhos sobre *cyberloafing*, isto é, a utilização da internet no local de trabalho para fins que nada têm a ver com os interesses da organização, em Portugal. De forma a reduzir essa lacuna, esta dissertação visa contribuir para o desenvolvimento do conhecimento desta temática e para uma visão mais esclarecedora da realidade nas organizações, tentando prevenir os seus efeitos e, principalmente expor os seus antecedentes.

Deste modo, pretende-se perceber quais as principais razões que induzem o indivíduo a praticar *cyberloafing*. Como resposta a esses anseios, considerou-se que a justiça organizacional pode ser um fator determinante e, nesse seguimento, pretende-se fazer a análise da relação entre as diferentes dimensões de justiça e o *cyberloafing*. Esta ideia encontrou maior relevo quando se constatou que existe pouca literatura que relacione as duas variáveis.

Assim, o presente estudo introduz o conceito de justiça organizacional como antecedente do *cyberloafing*, visando avaliar o impacto que a percepção de justiça organizacional tem na prática do mesmo.

Este trabalho encontra-se dividido em quatro capítulos. O primeiro corresponde a esta introdução. O segundo capítulo expõe uma breve revisão bibliográfica dos principais conceitos analisados, ou seja, *cyberloafing* e justiça organizacional. O terceiro apresenta o estudo empírico realizado e no quarto e último capítulo, são apresentadas as principais conclusões, limitações e possíveis contributos para investigações futuras.

CAPÍTULO 2 - Revisão Bibliográfica

No presente capítulo é apresentada uma breve revisão bibliográfica sobre os conceitos de *cyberloafing* e justiça organizacional, incluindo as suas definições, principais abordagens, dimensões e efeitos.

2.1. *Cyberloafing*

2.1.1. Conceito de *cyberloafing*

Nas últimas décadas, tem-se verificado um crescente interesse por parte de diversos autores (e.g., Anandarajan et al., 2000; Davis, Flett & Besser, 2002; Lim, 2002; Anandarajan, 2002; Griffiths, 2003; Muhl, 2003; Young & Case, 2003; Wallace, 2004; Lee, Lim & Wong, 2005; Garrett & Danzinger, 2008; Henle & Blanchard, 2008; Lim & Chen, 2009) em estudar a utilização da internet no local de trabalho.

No entanto, uma rápida pesquisa pela literatura sobre a temática, transparece uma tendência desproporcional para a exposição dos malefícios da internet, em detrimento dos seus benefícios. Por denotarem que determinadas utilizações da internet podem ser prejudiciais para as organizações, alguns investigadores (Lim, 2002; Lim, Teo & Loo, 2002; Garrett & Danziger, 2008) radicaram as suas pesquisas na utilização da internet no local de trabalho para fins que nada têm a ver com os interesses da organização.

A ausência de consenso no que respeita à terminologia para denominar essa ação deu origem às mais variadas designações. Entre as mais frequentes destaca-se o *cyberloafing*, definido por Lim, Teo e Loo (2002:67) como o “ato voluntário do empregado na utilização do acesso à internet da sua organização, durante o horário normal de trabalho, para aceder a sítios não relacionados com o trabalho, para seu uso pessoal e para verificar correio eletrónico pessoal (incluindo receber e enviar)”.

Anandaranjan e Simmers (2004:19) optaram pelo termo, *Personal Web Usage* (PWU), que definiram como “comportamentos voluntários relacionados com a internet durante o tempo de expediente, usufruindo de recursos da organização para atividades fora dos requisitos normais exigidos pelas funções que se desempenham”.

Cyberslacking é outra designação utilizada, definida como “o uso abusivo da internet no local de trabalho, com propósitos não relacionados com o trabalho” (Whitty & Carr, 2006 citados por Whitty & Joinson, 2008:70).

Lee et al. (2005:01) denominaram a referida ação como *Non-Work Related Computing* (NWRC) que definiram como “o uso por parte do empregado, dos recursos informáticos da organização com objetivos pessoais, durante ou após o horário laboral”.

Além dos termos referidos anteriormente, são ainda utilizados outros com conotação mais negativa, como *Problematic Internet use in the Workplace* (Davis et al., 2002) e *Internet abuse in the Workplace* (Griffiths, 2003).

Neste trabalho optou-se pela utilização do termo *cyberloafing* para definir esta atividade, pelo facto do termo apresentar uma definição mais abrangente.

Independentemente dos resultados que esta ação reflete nas organizações é importante espelhar a realidade. No ano 2000 verificou-se que 56% dos funcionários utilizavam a internet para fins pessoais no local de trabalho (Greengard, 2002 citado por Blanchard & Henle, 2008), este valor subiu no ano seguinte para 59% (Griffiths, 2003). Recentemente, um estudo realizado pelas Kansas State University e Southern Illinois University, confirma que o trabalhador gasta em média entre 60% a 80% do seu tempo na internet, em atividades como consultar o *facebook*, gestão de finanças, ou simples perda de tempo no trabalho.

Sendo do conhecimento comum que os empregados desperdiçam algum tempo de trabalho na internet para fins pessoais, a questão que se coloca, atualmente, é se esta ação deve ou não

ser considerada como um abuso. Anandarajan (2002) alerta que é cada vez mais difícil identificar o que constitui um abuso no local de trabalho, isto porque a linha que separa a vida profissional da vida pessoal é cada vez mais indefinida, devido ao caráter de trabalho contemporâneo com a sua flexibilidade, abertura e natureza autónoma. A internet alterou a forma e o local onde os negócios e o trabalho são realizados (Lim & Teo, 2005), sendo comum o empregado ter a necessidade de levar trabalho para casa, assim como ter de tratar de assuntos pessoais durante o horário laboral.

2.1.2. Abordagens sobre o *cyberloafing*

Segundo Anandarajan e Simmers (2004) existem três visões relativas à prática de *cyberloafing*. Uma dessas visões é completamente negativa, considera que o *cyberloafing* não tem espaço no local de trabalho, uma vez que pode custar muito dinheiro às organizações. O tempo desperdiçado em atividades não relacionadas com o trabalho, como consulta de *blogs*, *sites* de pornografia, *chats*, pode transformar-se em tempo perdido e afetar a produtividade do indivíduo (Young & Case, 2004).

Outro ponto de vista pressupõe que a utilização pessoal da internet no local de trabalho é uma variação de comportamentos disfuncionais de trabalho. Os desvios comportamentais na organização foram categorizados como: desvio de produção, desvio de propriedade, desvio político, agressão verbal ou comportamentos hostis, que podem ser identificados como pequenas ofensas, subversão, absentismo ou transgressões graves, tais como agressão ou roubo. De acordo com a definição de Lim (2002), o *cyberloafing* é um comportamento de trabalho contraproducente e insere-se nos desvios de produção, sendo equiparado a uma pausa para beber café, pequenas conversas com colegas de trabalho, almoços prolongados, conversas demoradas ao telefone ou a ler o jornal na secretária, com a agravante que as pausas do *cyberloafing* podem ser realizadas no próprio posto de trabalho, com maior frequência e sem que seja possível um controlo tão cerrado por parte do superior hierárquico.

Além destes dois pontos de vista, é ainda considerado um terceiro, o qual indica que o uso da internet para fins pessoais é inócuo e pode até ser gerador de aumento de produtividade, pois pode ajudar na resolução de problemas relacionados com o trabalho de uma maneira subliminar, podendo também funcionar como uma pausa de trabalho restabelecadora. Henle & Blanchard (2008) acreditam que a prática de *cyberloafing* pode ser uma forma de lidar com alguns fatores de stresse (ambiguidade do papel e conflitos de papel) a que os trabalhadores estão expostos durante o quotidiano laboral, pois permite-lhes abstraírem-se temporariamente do stresse do trabalho e reduzir assim, as emoções aflitivas associadas. Zeidner (2009) afirma que o *cyberloafing* é uma forma dos colaboradores aliviarem o stresse do trabalho.

Lim e Chen (2009) esclarecem que determinados tipos de *cyberloafing*, como seja o ato de navegar na internet, quando executados de forma moderada e regrada podem ter impacto positivo nas emoções do colaborador, reduzindo o stresse, enquanto consultar o *e-mail* afeta negativamente o trabalho e as emoções do colaborador. Outros investigadores argumentam que a internet oferece a diversão necessária para proporcionar criatividade, flexibilidade, camaradagem e aprendizagem (Blanchard & Henle, 2008).

No diz que respeito aos motivos deste comportamento, Zeidner (2009) afirma que, quando ocupados, os colaboradores revelam menor tendência para navegar na internet. Esta autora acrescenta, ainda, que a prática de *cyberloafing* pode ser reduzida através da clarificação das expectativas de trabalho, dos projetos de trabalho e sistemas de avaliação.

2.1.3. Tipos e consequências do *cyberloafing*

A prática de *cyberloafing* pode manifestar-se através de diversos tipos de utilização, tais como: interagir em redes sociais (*facebook*, *twitter*, *myspace*), conversar em *chats*, navegar no *youtube*, ler, escrever no *e-mail* pessoal, fazer compras *online*, participar em passatempos, jogar *online*, planear férias, procurar emprego, ver as notícias, consultar a meteorologia,

postar em *blogs*, fazer *download* de músicas e filmes, consultar *sites* com conteúdo para adultos, fazer apostas *online* ou fazer pagamentos *online*. No entanto, os efeitos provocados pelos diferentes tipos de utilização não se encontram todos no mesmo patamar, sendo desta forma categorizados por graus de gravidade. É importante referir que Lim e Teo (2005) avaliaram a existência de uma relação inversa entre a frequência com que se pratica *cyberloafing* e a gravidade como é percebida a sua utilização.

Blanchard e Henle (2008) baseando-se na tipologia de Robinson e Bennett (1995) distinguem duas formas de *cyberloafing*: *minor cyberloafing* e *serious cyberloafing*. De acordo com o estudo que apresentam, estas autoras consideram como *minor cyberloafing*, por exemplo, navegar na internet, enviar e receber *e-mails* pessoais no local de trabalho e consultar *sites* de notícias, financeiros ou relacionados com o desporto. Este tipo de *cyberloafing* é associado a outros tipos de comportamentos tolerados, mas não apropriados no local de trabalho, como fazer uma pausa para beber café ou conversar com colegas de trabalho.

Por outro lado, consideram que o *serious cyberloafing* está associado ao *download* de músicas *online*, jogos *online* ou consulta de *sites* para adultos. Este tipo de comportamentos é considerado abusivo e potencialmente ilegal (Case & Young, 2002 citados por Blanchard & Henle, 2008).

Apesar de distintos, os dois tipos de *cyberloafing* podem causar efeitos prejudiciais nas organizações. No caso do *minor cyberloafing*, as suas consequências relacionam-se, principalmente, com a perda de produtividade. Existem estudos que estimam uma perda anual de 50 milhões de dólares, por parte dos empregadores, em tempo desperdiçado pelos empregados em recursos *online* (Aftab, 2003). Por seu lado, o *serious cyberloafing*, expõe a organização a maiores riscos, nomeadamente, problemas legais associados a *downloads* ilegais. Para além das consequências enumeradas, identificam-se outras como o

aparecimento de vírus, sobrecarga da internet e/ou fragilização da segurança (Chen, Chen & Yang, 2008).

Lim (2002) considera que, quando comparado com outros tipos de *loafing*, a prática de *cyberloafing* é mais prejudicial para organização em termos de custos e perdas de produtividade, o que significa que, quando adicionado às típicas perdas de tempo em pausas para café, *download* de músicas, compras *online* entre outros, leva a que menos de 67% do dia de trabalho seja produtivo (Aftab, 2003).

Anandarajan et al. (2004), por outro lado, distinguem o *cyberloafing* em três grupos: *cyberloafing* disruptivo, relativo a comportamentos como consulta de *sites* para adultos e jogos *online*; *cyberloafing* de entretenimento, como é o caso de fazer compras *online* e navegar na internet sem motivo; e *cyberloafing* para aprendizagem pessoal, como por exemplo, a visita de grupos profissionais e pesquisa de notícias da organização.

2.1.4. Medidas de controlo do *cyberloafing*

Os efeitos negativos provocados pelo uso indevido da internet no local de trabalho levaram a que as organizações começassem a tomar medidas para reduzir e controlar a prática de *cyberloafing*. Estas materializam-se em políticas de utilização da internet, implementação de *softwares* ou filtros que monitorizam a utilização da internet e ações disciplinares (Young & Case, 2004).

As medidas de controlo aplicadas pelas organizações devem ser seleccionadas de acordo com os diferentes tipos de *cyberloafing* existentes (Blanchard & Henle, 2008). Alguns investigadores defenderam que “tolerância zero” ou políticas demasiado agressivas podem alienar os empregados, diminuir a satisfação no trabalho e asfixiar a criatividade (Block, 2001, Greengard, 2002; Menzel, 1998 citados por Blanchard & Henle, 2008). Contudo, de acordo com o estudo de Zoghbi-Manrique-de-Lara e Olivares-Mesa (2010), os sistemas de controlo e monitorização não têm efeitos no combate ao *cyberloafing*. Os resultados desse

mesmo estudo sugerem que somente através de uma atitude negativa por parte das chefias em relação ao *cyberloafing* e da existência de punições aplicadas aos infratores é que a monitorização e os sistemas de controlo produziram os efeitos pretendidos na redução do *cyberloafing*.

Henle e Blanchard (2008) confirmam que, quando os funcionários percebem a existência de sanções (ações disciplinares, despedimento por justa causa) para quem pratica *cyberloafing*, verifica-se que estes reduzem a sua prática, chegando a uma variância de 5%.

2.2. Justiça organizacional

2.2.1. Conceito de justiça organizacional

Nos últimos anos, o número de estudos realizados sobre justiça organizacional tem ocupado um espaço notório nos estudos sobre os comportamentos organizacionais e as consequências que daí resultam. A evidência empírica denota que a justiça organizacional tem vindo a desempenhar um papel de grande importância nas organizações, tornando-se fundamental para a compreensão dos diversos comportamentos humanos em contexto organizacional (Konovsky, 2000; Colquitt, Conlon, Wesson, Porter & Ng, 2001).

Greenberg (1990:399) reconhece a justiça organizacional como “um requisito básico para o funcionamento eficaz das organizações e para a satisfação pessoal dos seus membros”. O acervo científico existente sobre a temática tem demonstrado que a justiça tem impacto em resultados organizacionais fundamentais, tais como satisfação no trabalho, comprometimento organizacional, motivação, desempenho e comportamento de cidadania organizacional (e.g. Folger & Konovsky, 1989; Moorman, 1991; McFarlin & Sweeney, 1992; Colquitt et al., 2001). Também se verificam resultados pessoais ao nível da saúde física e mental, como dormir, fumar, beber e reações emocionais e corporais (Tepper 2001; Kivimäki, Elovainio, Vahtera, Virtanen and Stansfeld 2003; Kouvonen et al. 2007; Greenberg 2010 citados por Linna, Elovainio, Van den BOS, Kivimäki, Pentti, & Vahtera, 2012).

No que diz respeito à definição de justiça organizacional, Cunha et al., 2007 consideram que este conceito se refere ao grau de justiça com que os empregados são tratados no local de trabalho. Por seu lado, Greenberg (1990:400) afirma que é uma tentativa “para descrever e explicar o papel da justiça no local de trabalho”.

2.2.2. Dimensões de justiça organizacional

Apesar da ausência de consenso quanto à dimensionalidade da justiça organizacional, a literatura defende que a justiça organizacional se divide em várias dimensões, salientando duas abordagens. A abordagem mais comum sugere três dimensões de justiça: a justiça distributiva, a justiça procedimental e a justiça interacional (Thibaut & Walker, 1975 e 1978; Lind & Tyler 1988; Greenberg & Lind, 2000 citados por Rego, 2000).

A segunda abordagem desenvolveu-se com o aparecimento de investigadores (Greenberg, 1993; Konovsky, 2000; Rego, 2000; Colquitt et al., 2001), que defendem uma nova conceptualização, baseada em quatro dimensões de justiça, sendo que os dois primeiros conceitos se mantêm iguais em ambas as abordagens, distinguindo-se no terceiro conceito, justiça interacional que é dividido em duas novas dimensões, nomeadamente, justiça interpessoal/social e justiça informacional.

No entanto, é de referir que não existe consenso entre os investigadores. Aliás, os investigadores não são unânimes em considerar que a dimensão de justiça interacional é autónoma das restantes, nomeadamente da justiça procedimental.

No presente estudo optou-se pelo modelo tetra-dimensional, uma vez que estudos prévios referem uma melhor adequabilidade aos dados que o modelo tridimensional. Para além disso, a desagregação da justiça interacional permite avaliar, distintamente, as reações comportamentais dos membros organizacionais (Rego & Souto, 2004). Nas secções seguintes serão explicitadas cada uma destas quatro dimensões.

2.2.2.1. Justiça distributiva

A primeira dimensão a ser analisada pelos investigadores foi a justiça distributiva. Esta teve a sua génese na teoria da equidade (Adams,1965), que argumenta a existência de uma transação bilateral, em que cada uma das partes fornece algo à outra. Por exemplo, os empregados fornecem *inputs* (ex. esforço, competências, habilitações) e em troca recebem *outcomes* (ex. salário, recompensas) dos empregadores. Esta dimensão foca-se no conteúdo, na justiça dos fins alcançados ou obtidos, sejam eles positivos ou negativos (Adams,1965).

A justiça distributiva analisa as perceções de justiça dos empregados, ligadas aos resultados. O empregado avalia a proporcionalidade entre o seu investimento e o retorno que recebe por parte da organização, como por exemplo salários, lucros distribuídos, classificações obtidas nas avaliações de desempenho, aumentos salariais, promoções, prémios de mérito, frequência em formações, sanções disciplinares e resultados de testes de deteção de consumo de drogas (Adams, 1965). Os indivíduos esperam que lhes seja retribuído o justo retorno do seu esforço/trabalho. Para o efeito têm como base, não só a justiça que lhes é aplicada, como também a justiça aplicada aos colegas que os rodeiam (Cunha et al., 2007).

2.2.2.2. Justiça procedimental

Verificando-se que os indivíduos não se preocupavam apenas com os resultados, mas também com a justiça dos processos para atingir esses mesmos resultados, os investigadores reconhecerem o aparecimento de uma nova dimensão, a justiça procedimental.

A justiça procedimental (Thibaut & Walker, 1975; Lind & Tyler, 1988 citados por Rego 2000) refere-se à justiça dos procedimentos formais seguidos pelos responsáveis na distribuição dos resultados. Greenberg (1990:402) definiu justiça procedimental como a “justiça percebida das políticas e procedimentos utilizados para tomar decisões.”

A justiça procedimental focaliza-se no processo, na justiça dos meios para alcançar os fins, como por exemplo o processo de avaliação do desempenho, o processo de reconhecimento e

distribuição de resultados ou o processo de recrutamento e seleção. Mesmo quando o resultado é justo, os procedimentos utilizados para se chegar a esses resultados podem ser injustos.

A importância da justiça procedimental é explicada por duas teorias. Segundo a teoria de Thibaut e Walker citados por Rego (2000), os indivíduos têm um desejo de controlar o que lhes acontece. Procedimentos justos são importantes porque permitem que os indivíduos controlem os resultados. Por outro lado, Lind e Tyler citados por Rego (2000) argumentam que os indivíduos desejam ser membros valiosos dentro dos seus grupos e procedimentos justos são desejáveis porque indicam que os indivíduos são valorizados (valorização do “elemento grupo”).

2.2.2.3. Justiça interpessoal/social

A justiça interpessoal/social (Greenberg, 1993) reflete a forma de tratamento como os colaboradores são tratados pelos superiores hierárquicos ou terceiros que assumem a realização dos procedimentos para alcançar os resultados (Colquit et al., 2001). Este tipo de justiça enfatiza que durante as transações interpessoais e na tomada de decisões, o tratamento interpessoal e a comunicação entre as partes envolvidas nesses processos devem ser baseadas em cortesia, educação, honestidade, dignidade e respeito. Greenberg (1993) afirma que o desenvolvimento da justiça interpessoal nas organizações produz uma maior aceitação das decisões tomadas por parte dos colaboradores.

2.2.2.4. Justiça informacional

A justiça informacional foca-se no grau de informação transmitida pelos superiores hierárquicos aos colaboradores. Esta forma de justiça alicerça-se nas justificações apresentadas para a utilização de determinados procedimentos, na explicação das decisões tomadas, no esclarecimento do critério utilizado na distribuição dos resultados e ainda, nas oportunidades concedidas pelos superiores hierárquicos aos colaboradores para participarem

das decisões que lhes dizem respeito (Colquit, et. al., 2001). De acordo com Rego e Souto (2004), as justificações (adequadas, lógicas, sinceras) das decisões, atenuam as reações negativas dos colaboradores, quando percebem injustiças.

2.3. Relação entre percepção de justiça e *cyberloafing*

Por percepção entende-se, o “processo pelo qual os indivíduos organizam e interpretam as suas impressões sensoriais com a finalidade de dar sentido ao seu ambiente. O que uma pessoa percebe pode ser substancialmente diferente da realidade objetiva” (Robbins, 2009:104). Normalmente, a realidade difere do percebido, o que faz com que muitas vezes a mesma realidade seja percebida por diferentes sujeitos, de modo muito divergente. Pesquisas anteriores têm sugerido que é possível construir a percepção de justiça, ou seja, é possível mudar percepções de justiça se a maior parte dos indivíduos, dentro das organizações, tiverem noção do conceito de justiça (Skarlicki & Latham 1996, 1997, Cole & Latham, 1997 citados por Linna, Elovainio, Van den BOS, Kivimäki, Pentti, & Vahtera, 2012).

Diversos estudiosos têm-se preocupado em estudar as consequências das percepções de justiça organizacional, em especial no que concerne a atitudes e comportamentos dos trabalhadores nas organizações. Podem destacar-se: satisfação, empenhamento, confiança, comportamentos de cidadania, comportamentos retaliatórios, *turnover*, absentismo, harmonia social, furto e auto-estima (Cunha et al., 2007)

Quando o indivíduo sente que há equidade entre os *inputs* e o *outcomes*, resulta um sentimento de satisfação, que faz com que efectue ações de acordo com aquilo que dele é esperado. Quando, por outro lado o indivíduo percebe que há desigualdade, resulta um sentimento de injustiça que se pode observar na alteração das suas atitudes e comportamentos, dando lugar a desinteresse e desmotivação em cumprir os deveres laborais (Kim & Mauborgne citados por Rego, 2004).

Cunha et al., (2007) referem existir uma variedade de ações que o indivíduo pode adotar para reagir à injustiça/justiça distributiva. A grande dificuldade reside em saber qual a ação que o empregado irá adotar. Estas reações podem ser positivas ou negativas para a organização, dependendo da percepção de iniquidade. Vejamos alguns exemplos: quando o indivíduo percebe que está a ser alvo de iniquidade favorável, pode alterar o seu contributo, aumentando a produtividade, esforçando-se e cooperando. Se, pelo contrário, percebe que está a ser alvo de iniquidade desfavorável, pode retaliar reduzindo o ritmo de trabalho. Outro tipo de reação pode ser o abandono do campo, ou seja, em caso de iniquidade favorável, o indivíduo pede transferência para um cargo mais exigente, no entanto em caso de iniquidade desfavorável, o indivíduo pode optar pelo absentismo, demissão ou transferência para um cargo menos exigente.

Neste trabalho pretendemos analisar se as percepções de justiça/injustiça têm impacto nos comportamentos de *cyberloafing*. No entanto, também consideramos relevante analisar simultaneamente outros motivos que podem fazer com que um colaborador incorra na prática de *cyberloafing*.

No que diz respeito às percepções de justiça, as pesquisas demonstram que os empregados são mais propensos a praticar *cyberloafing* quando percebem baixos níveis de justiça organizacional (Lim, 2002; Lara, 2007). Quando os empregados percebem que estão a ser tratados injustamente pelas suas organizações ficam motivados a retaliar (Lim, 2002). A mesma autora refere que os indivíduos utilizam as técnicas de neutralização, no caso analisado “metáfora do livro razão”, para se convencerem a si próprios e aos outros que os seus comportamentos desviantes são justificáveis. Isto significa que na avaliação dos indivíduos, estes consideram estar no seu direito de praticar comportamentos desviantes (por exemplo, *cyberloafing*), porque produziram ações positivas e agora têm “crédito” para ações negativas futuras.

Na mesma linha de pensamento, a teoria da privação relativa (Crosby, 1984; Folger, Rosenfield & Robinson, 1983 citados por Aquino, Lewis & Bradfield, 1999) argumenta que este tipo de comportamentos desviantes são uma forma da pessoa que se sente injustiçada reagir, no sentido de restabelecer aquilo que considera ser a equidade. Quando os empregados acreditam que não conseguem alterar o sistema, a única alternativa é punir a pessoa que se julga ser a mais responsável pela violação do seu sentido de justiça (Fischer & Baron, 1982; Greenberg, 1990 citados in Aquino et al., 1999).

No que diz respeito a outros motivos para o *cyberloafing*, Lim e Teo (2005) constataram que a prática de *cyberloafing* está relacionada com os comportamentos que o indivíduo percebe que os outros membros da organização, colegas de trabalho e superiores adoptam relativamente ao *cyberloafing*. Por outro lado, quando as normas culturais da organização em que o indivíduo se insere aceitam e compreendem o *cyberloafing*, denota-se maior propensão dos colaboradores para realizarem atividades na internet para fins pessoais (D'Abate, 2005 citado por Liberman, Seidman, McKenna & Buffardi, 2011). Garrett e Danziger (2008) argumentam que quando a utilização da internet faz parte integrante das funções de trabalho diárias do indivíduo, este tem mais propensão à prática de *cyberloafing*, tornando-se numa prática comum. Outro motivo para a prática de *cyberloafing* é a generalização do uso da internet no trabalho sem especificação de normas como usar a internet, sem políticas de utilização os indivíduos são mais suscetíveis a utilizar a internet para motivos pessoais (Garrett & Danziger, 2008 citados por Liberman, Seidman, McKenna & Buffardi, 2011).

Outros casos há, em que as organizações possuem sistemas de monitorização e políticas de utilização da internet, mas que por si só são incapazes de alcançar o seu objectivo, só quando os indivíduos percebem que há aplicação de sanções em caso de incumprimento é que tomam consciência e reduzem a prática de *cyberloafing* (Zoghbi-Manrique-de-Lara & Olivares-Mesa, 2010).

CAPÍTULO 3 - Estudo Empírico

Neste capítulo é apresentado um estudo empírico realizado sobre os conceitos em análise: *cyberloafing* e justiça organizacional. Para a realização deste estudo optou-se por um estudo de natureza quantitativa. O instrumento utilizado como recolha de dados foi o inquérito por questionário (Anexo 1). Esta escolha deveu-se sobretudo às vantagens que apresenta como, a facilidade de administração e a possibilidade de ser realizado a um elevado número de população. Para além disso, estudos precedentes (Joinson, 1999; Cheyne & Ritter, 2001; Sproull & Kiesker, 1991 in Lim, 2002) revelaram que, para comportamentos socialmente indesejados, como por exemplo o *cyberloafing*, o questionário eletrónico apresenta melhores resultados que o questionário em papel, uma vez que os respondentes se demonstram menos inibidos nas suas respostas.

3.1. Metodologia

Antes de se proceder à aplicação do referido questionário foi efetuado um pré-teste a três pessoas de modo a obter-se feedback dos inquiridos sobre a clareza e compreensão das instruções e itens contidos no questionário e a possibilitar a deteção de possíveis erros para o melhoramento do instrumento.

Após definição da população, optou-se pelo método de amostragem por conveniência, pois é um método acessível, pouco dispendioso e rápido (Hill & Hill, 2008).

A aplicação teve início em 19 de julho e terminou em 05 de agosto, sendo obtidos 209 questionários. Contudo, este trabalho foi efetuado com base em 194 inquéritos por questionário, obtidos através da utilização do inquérito por questionário eletrónico, uma vez que só esse número de inquiridos confirmou que possuíam internet no local de trabalho.

A divulgação do questionário e o pedido de colaboração no estudo foram efetuados através de um e-mail enviado para todos os contatos pessoais da aluna em que se informava os

objetivos do estudo e se fornecia um *link* que direcionava para o questionário colocado online através da plataforma *Google Drive*. Esta plataforma garante a confidencialidade da identificação dos respondentes, bloqueando a identificação dos mesmos. Para além disso, permite a triagem automática, seleccionando logo os questionários completamente preenchidos, o que torna o processo mais fiável e mais rápido. Permite, também, a análise e comparabilidade dos dados obtidos.

A análise de dados foi realizada no *SPSS* versão 20.0 (*Statistical Package for Social Sciences*), uma vez que é uma ferramenta adequada para tratar este tipo de dados, permitindo calcular as frequências de resposta e cruzar as diversas variáveis. As tabelas relativas a análise dos dados podem ser consultadas no Anexo 2.

3.1.1. Descrição da amostra

A amostra era constituída por 194 inquiridos, dos quais 119 (61,3%) eram do sexo masculino e 75 (38,7%) do sexo feminino. As idades dos inquiridos concentraram-se, maioritariamente, no grupo etário dos 25-29 anos ($n=118$; 60,8%). Relativamente ao estado civil, 66,5% ($n=129$) eram solteiros, 29,9% ($n=58$) eram casados ou viviam em união de facto e 3,6% ($n=7$) eram divorciados. No que diz respeito às habilitações literárias, constatou-se que a maioria dos inquiridos completou o ensino superior ao nível da licenciatura 52,1% ($n=101$), 21,6% ($n=42$) completou o mestrado e 22,2% ($n=43$) o ensino secundário. Em termos de sector, 39,2% ($n=76$) dos inquiridos pertencia ao sector privado, 60,3% ($n=117$) ao sector público e somente 0,5% ($n=1$) pertencia ao voluntariado. O ramo de atividade mais frequente foi a defesa/segurança, com 42,8% ($n=83$). No que concerne ao tipo de vínculo, verificou-se que 48,5% ($n=94$) possuía contrato de trabalho a termo e 40,2% ($n=78$) pertencia aos quadros permanentes da empresa. Quanto ao cargo ocupado pelos inquiridos na organização onde trabalham, 44,3% ($n=86$) eram trabalhadores qualificados, 21,1% ($n=41$) eram trabalhadores de primeira linha e 17% ($n=33$) eram trabalhadores altamente qualificados. A maior parte dos

inquiridos tinham menos de 5 (cinco) anos de experiência de trabalho, 64,4% (n=125) e 19,6% (n=38) possuía entre 5 (cinco) e 9 (nove) anos.

3.1.2. Instrumento

A elaboração do questionário teve como base os conteúdos metodológicos de dois estudos realizados por Lim e Teo (2005) e por Rego e Souto (2004). O questionário aplicado divide-se em três partes: caracterização pessoal, utilização da internet e percepção da justiça organizacional e é composto por 47 (quarenta e sete) questões fechadas (escala de *Likert*), em que o inquirido tem uma lista de possíveis respostas que pode escolher, consoante considerar mais adequada. Este tipo de questões é especialmente vantajosa, porque permite a facilidade de análise e codificação das respostas, facilita a análise estatística, permite menor diversidade de resposta e facilita a resposta por parte dos inquiridos (Hill & Hill, 2002).

Na primeira parte são apresentadas questões de caracterização pessoal e organizacional. As perguntas de caracterização pessoal incluem itens como, a idade, sexo, estado civil, habilitações literárias, tipo de vínculo, cargo que ocupa e tempo de serviço na organização em que trabalha. As questões organizacionais incidem sobre o sector e ramo de atividade em que os inquiridos trabalham.

A segunda parte diz respeito à utilização da internet em contexto de trabalho. Nesse sentido são colocadas questões sobre o acesso à internet no seu local de trabalho e sobre a existência de monitorização da utilização da internet no seu local de trabalho. Para ambas, a escala de resposta era (1) Sim e (2) Não. Para os inquiridos que responderam negativamente à primeira questão, o questionário terminava nesse momento. Para resposta à pergunta sobre os conhecimentos dos inquiridos sobre a internet foi facultada uma escala de *Likert* de 4 (quatro) itens, (1) Principiante; (2) Intermédio; (3) Avançado; (4) Especialista.

A questão seguinte abordou as circunstâncias em que inquirido utiliza a internet no local de trabalho para fins não relacionados com atividade profissional. As opções de resposta eram: (1) Quando estou à espera de começar uma reunião que está atrasada; (2) Quando estou mais stressado(a); (3) Quando estou cheio(a) de trabalho; (4) Quando não sei o que fazer; (5) Quando não tive tempo de ir ao banco e tenho operações bancárias a fazer. Nesta pergunta os inquiridos podiam seleccionar o número de respostas que melhor descrevia a sua situação.

Para um conhecimento sobre as atividades praticadas por cada indivíduo na internet, foram disponibilizados 16 (dezassex) itens baseados no instrumento desenvolvido por Lim e Teo (2005). A escala de resposta era do tipo *Likert* com 6 (seis) tipos de respostas alternativas que variam de (1) Nunca a (6) Várias vezes por dia.

Posteriormente, os inquiridos foram instruídos a avaliar numa escala de *Likert* de 6 (seis) pontos a frequência com que praticam *cyberloafing* durante o trabalho para fins de trabalho e para fins pessoais. Os itens variaram entre (1) Nunca e (6) Todos os dias.

A duração, em média, por dia de tempo que passa na internet é outro item avaliado, tanto para fins de trabalho como para fins pessoais. A escala de resposta integrou 6 (seis) itens de (1) Nunca a (6) Mais de 8 horas.

Por fim, a terceira parte, diz respeito à justiça organizacional e contém 14 (catorze) indicadores divididos por 4 (quatro) escalas destinados a identificar as 4 (quatro) dimensões de justiça: justiça distributiva (quatro itens), justiça procedimental (três itens), justiça interpessoal (três itens) e justiça informacional (quatro itens). Para o efeito, serviu de base o instrumento desenvolvido por Rego e Souto (2004). As respostas variaram entre (1) Discordo Totalmente e (6) Concordo Totalmente.

3.2. Resultados

Os resultados são apresentados nas tabelas estatísticas constantes no Anexo 2.

3.2.1. Análise fatorial

Foi realizada uma análise fatorial dos 16 (dezasseis) itens usados para avaliar as atividades de *cyberloafing* praticadas, com extração de componentes principais e rotação varimax. Verificou-se que se podiam extrair 4 (quatro) fatores que explicam 57,4% (Tabela 1).

Numa primeira análise verificou-se que podiam ser retirados os itens 5 e 13, por apresentarem *loadings* pouco significativos. Depois de eliminados esses itens, constatou-se que o primeiro fator agrupa os itens 10, 11 e 12. A análise realizada destes itens revela que todos se relacionam com a utilização de redes sociais, por esse motivo optou-se pela denominação “interação social”.

O fator 2 (dois) reúne os itens 1, 2 e 3. Do estudo destes itens sobressaiu que todos se baseiam na utilização do e-mail, escolhendo-se por isso a denominação “e-mail”.

O terceiro fator junta os itens 4, 8, 14 e 15, todos relacionados com informação de conteúdos que nada têm a ver com o trabalho, pelo que denominou-se “informação não laboral”.

O fator 4 (quatro) aglomera os itens 6, 7, 9 e 16. Constatou-se que esses itens incidem sobre consulta de sites que podem envolver gastos e denominou-se este fator como “compras”.

3.2.2. Análise da fiabilidade das escalas

A fiabilidade de uma escala assume-se com a capacidade de uma medida ser consistente (Maroco & Garcia-Marques, 2006). Assim, a fiabilidade é analisada como uma medida de consistência interna e pode ser avaliada através do *alfa de Cronbach*. Em termos gerais, os instrumentos (escalas) são identificados como tendo uma fiabilidade aceitável quando o valor do *alfa* é de pelo menos 0,7. Quando o *alfa* é 0,6, também é considerado aceitável desde que seja feita uma interpretação cuidada da análise estatística (Nunnally, 1978, citado por Maroco & Garcia-Marques, 2006).

Analisando os resultados relativos à fiabilidade das escalas utilizadas, constata-se que a consistência interna dos itens das escalas de justiça são consideráveis uma vez que os

coeficientes *alfa de Cronbach* da escala de justiça são superiores a, $\alpha = 0,75$, sendo, justiça distributiva $\alpha = 0,88$, justiça procedimental $\alpha = 0,75$, justiça interpessoal $\alpha = 0,91$ e justiça informacional $\alpha = 0,93$ (Tabelas 2 a 5). Por sua vez, a consistência interna dos itens das escalas de fatores de *cyberloafing* apresentam valores mais baixo, contudo aceitáveis, uma vez que os coeficientes *alfa de Cronbach* dos fatores de *cyberloafing* são superiores a, $\alpha = 0,6$, apresentando os seguintes valores, fator 1- interação social $\alpha = 0,750$, fator 2 – e-mail $\alpha = 0,813$, fator 3 – informação não laboral $\alpha = 0,618$ e fator 4 – compras $\alpha = 0,669$ (Tabelas 6 a 9).

3.2.2. Média e desvio-padrão das escalas

Depois de verificadas as propriedades psicométricas das escalas em estudo, calculou-se o resultado de cada inquirido nas diferentes escalas. Para o efeito, somamos as respostas aos itens incluídos na escala, dividindo pelo número de itens da escala. Dado que todas as variáveis foram medidas utilizando uma escala de *Likert* de 6 (seis) pontos, o ponto médio teórico da escala seria 3,5. Como se pode constatar na tabela 10, as variáveis de justiça apresentam valores acima do ponto médio teórico e as variáveis relativas às atividades de *cyberloafing* apresentam valores inferiores ao ponto médio teórico. Neste sentido, observamos que na amostra total se verificou uma elevada percepção de justiça e um baixo nível da prática de *cyberloafing*.

3.2.3. Análise de diferenças em sub-grupos da amostra

A fim de se analisar as diferenças entre os sub-grupos da amostra recorreu-se à técnica de análise da variância (ANOVA), cujos resultados são apresentados nas tabelas 11 a 17. Consideramos a diferença significativa quando $p \leq 0,05$ (Maroco, 2007).

No que concerne à idade foram detetadas diferenças significativas negativas na “frequência com que o indivíduo utiliza a internet para fins pessoais”, verificando-se que as pessoas mais

jovens utilizam a internet para fins pessoais com maior frequência que as pessoas com mais idade.

Relativamente ao sexo, foram detetadas diferenças significativas nas escalas da “interação social” e da “informação não laboral”. Evidenciando-se que os homens utilizam mais a internet para consulta de sites informativos não relacionados com o trabalho enquanto que as mulheres quando praticam *cyberloafing* fazem-no através de redes sociais.

A variável estado civil apresentou diferenças significativas na “frequência com que o indivíduo utiliza a internet para fins pessoais” e “no tempo médio, por dia, que o indivíduo utiliza a internet para fins pessoais”. Demonstrando-se que os solteiros utilizam mais e durante mais tempo que os casados e os divorciados.

Em termos de vínculo, foram encontradas diferenças significativas nas escalas “informação não laboral” e “compras”. Comprovando-se que os indivíduos com contrato a termo praticam mais *cyberloafing*.

Em relação à variável cargo, foram identificadas diferenças significativas nas escalas “compras” e “no tempo médio, por dia, que o indivíduo utiliza a internet para fins pessoais”, mostrando-se que o trabalhador menos qualificado é o que pratica mais *cyberloafing* e que o gestor de topo é quem utiliza mais frequentemente a internet para fins pessoais. Isto pode dever-se ao facto do gestor de topo ter uma agenda muito preenchida e ter de passar muitas horas no trabalho, não lhe permitindo tratar de assuntos pessoais depois do horário laboral.

Os conhecimentos sobre a internet apresentam diferenças significativas nas escalas “informação não laboral”, “compras”, “frequência com que o indivíduo utiliza a internet para fins pessoais” e “no tempo médio, por dia, que o indivíduo utiliza a internet para fins pessoais”, concluiu-se que quanto mais conhecimentos se detém da internet, mais se utiliza e durante mais tempo.

No que diz respeito às políticas de internet verificam-se diferenças significativas nas escalas “interação social” e “compras”, identificando-se que nas organizações onde não há políticas

de utilização da internet, há uma maior utilização das redes sociais. No entanto, nas organizações onde há políticas de utilização, denota-se incidência no acesso a sites relacionados com “compras”. Esta evidência pode dever-se ao facto de haver organizações que restringem apenas os sites como o facebook, twitter, linkedIn.

Não foram encontradas diferenças significativas entre grupos em nenhuma das restantes variáveis estudadas.

3.2.4. Análise da correlação entre as variáveis

De acordo com a análise das correlações das escalas de “justiça” e de “fatores de *cyberloafing*” (Tabelas 18 e 19) pudemos apurar os seguintes resultados.

Relativamente às escalas de justiça, observamos que a escala de “justiça distributiva” apresenta correlações significativas com a “idade”, “estado civil”, “habilitações”, “cargo”, “tempo de serviço” e “enviar e-mail’s não relacionados com o trabalho”. O sentido das correlações indica que quanto mais elevados os valores da “justiça distributiva”, mais baixos os valores da “idade”, “estado civil”, “cargo”, “tempo de serviço” e mais elevados os valores das “habilitações” e do “enviar e-mail’s não relacionados com o trabalho”.

A escala de justiça procedimental revela correlações significativas com “estado civil”, “cargo”, “enviar e-mail’s não relacionados com o trabalho”, “consultar sites relacionados com a procura de emprego” e “fazer *download* de informação não relacionados com o trabalho”. Todas as variáveis apresentaram correlações significativas negativas com a justiça procedimental, à exceção de “enviar e-mail’s não relacionados com o trabalho”.

Ao analisarmos a escala de “justiça interacional” observamos correlações significativas negativas com os “idade”, “tempo de serviço”, “fazer *download* de informação não relacionada com o trabalho” e “consultar sites de investimento”. Verificamos correlações significativas positivas com “enviar e-mail’s não relacionados com o trabalho” e com “em média com que frequência acede à internet para fins de trabalho”.

Da análise efetuada à escala “justiça informacional” constatamos a existência de correlações significativas negativas com “idade”, “estado civil”, “fazer download de informação não relacionada com o trabalho” e “consultar sites de investimento”.

Denotamos que as perceções de justiça não se correlacionam com os fatores de *cyberloafing*, mas com atividades específicas de *cyberloafing*.

No que diz respeito à escala de “fatores de *cyberloafing*” verificamos através da análise da escala “interação social” que há correlações significativas negativas com o “sexo”, “tempo de serviço” e correlações significativas positivas com as “políticas de internet”.

Por sua vez, a escala “*e-mail*” apresentou correlações significativas positivas com as “habilitações”.

A análise da escala “informação não laboral” demonstrou que esta possuía correlações significativas positivas com o “sexo” e os “conhecimentos de internet” e correlações significativas negativas com o “tempo de serviço”.

Da análise efetuada à escala “compras” observamos uma correlação significativa positiva com “conhecimentos de internet” e uma correlação significativa negativa com as “políticas de internet”.

CAPÍTULO 4 - Conclusões

4.1. Sumário dos resultados e contributos do estudo

O uso da internet tem crescido a um ritmo espantoso. Contudo, denota-se que há ainda uma forte carência de pesquisa empírica nesta área. Este trabalho pretendeu ser um contributo para a diminuição dessa lacuna e, em particular, para aprofundar conhecimentos sobre a relação entre o *cyberloafing* e a justiça organizacional.

Os dados recolhidos na elaboração deste trabalho, permitem-nos concluir que, contrariamente à nossa suspeita inicial, a prática de *cyberloafing* não está relacionada a percepção de justiça organizacional, uma vez que os inquiridos revelaram percepções de justiça positivas e uma reduzida prática de *cyberloafing*. Não se verificam correlações significativas entre as variáveis de justiça organizacional e as variáveis de *cyberloafing*, embora se verifiquem algumas correlações entre as variáveis de justiça e alguns itens de *cyberloafing*. No entanto, tratando-se de itens isolados, a correlação pode não ter significado.

A pesquisa examinada neste estudo revelou que como fatores antecedentes da prática de *cyberloafing* se podem considerar as seguintes variáveis: sexo, habilitações, tempo de serviço, políticas de internet e conhecimentos de internet.

Quanto à percepção de justiça organizacional, a análise realizada demonstrou que está ligada à idade, estado civil, habilitações, cargo, tempo de serviço, envio de *e-mails* não relacionados com o trabalho, consultar sites relacionados com a procura de emprego, fazer *download* informação não relacionada com o trabalho, consultar sites de investimento e a frequência média com que acede à internet para fins de trabalho.

O principal contributo deste trabalho foi a análise detalhada por tipo de atividade de *cyberloafing*, uma vez que é algo que ainda não tinha sido realizado por nenhum estudo anterior. Através dos dados recolhidos constatou-se que as pessoas mais jovens praticam *cyberloafing* mais frequentemente que pessoas com mais idade. O presente estudo, constata

também que as mulheres praticam mais *cyberloafing* que os homens e que há diferenças nas atividades praticadas. Os homens quando praticam *cyberloafing* fazem-no para consultar sites de notícias, desporto ou investimento enquanto que as mulheres utilizam para aceder a redes sociais. Esta informação vem contrariar uma pesquisa realizada por Lim e Chen (2009) que evidenciou que os homens praticam mais *cyberloafing* e são mais confiantes na utilização da internet para entretenimento e lazer que as mulheres. As diferenças relativas ao estado civil demonstram que os solteiros praticam *cyberloafing* com maior frequência e durante mais tempo que os casados e os divorciados, talvez por terem menos obrigações e consequentemente mais tempo livre. Verificou-se também que os indivíduos com contrato de trabalho a termo têm maior propensão para a prática de *cyberloafing* que os trabalhadores efetivos. No que diz respeito ao cargo, apurou-se que os trabalhadores não qualificados praticam mais *cyberloafing* em sites relacionados com compras e que os gestores de topo são quem despende mais tempo na internet para fins pessoais. Para além disso, os indivíduos que detêm mais conhecimentos de internet são também os que praticam *cyberloafing* mais frequentemente e durante mais tempo. Constatou-se ainda que, nas organizações que possuem políticas de monitorização as redes sociais não são tão utilizadas, sendo prevalente a consulta de sites de compras.

Através deste trabalho foi possível perceber como é importante que os superiores hierárquicos tenham consciência da existência do fenómeno *cyberloafing*, das vantagens e desvantagens adjacentes para saberem que atitude tomar de forma a incutir na cultura organizacional essa ideia e para que os membros da organização tenham em mente as consequências dessa prática.

Como forma de se evitar a prática de desvios de produção, os empregados devem ser tratados com justiça e o ambiente laboral deve ser apropriado à realização de trabalho produtivo, dando alguma reciprocidade ao investimento dos empregados em esforço e tempo, nas suas tarefas.

O estabelecimento de normas de conduta claras e explícitas relativamente aos comportamentos que a organização considera tolerantes, é outra forma de extinguir a possibilidade dos empregados praticarem o *cyberloafing*. As organizações devem implementar uma política laboral que regule a utilização aceitável da internet no local de trabalho, definindo concretamente os sites que podem ser visitados durante e após o horário laboral. Outra área a ter em atenção é a monitorização, as organizações que decidam monitorar os movimentos e sites visitados pelos empregados na internet devem explicitá-lo detalhadamente na política interna, de forma a evitar problemas de quebra de privacidade ou de desconfiança.

Pode ainda haver lugar para sanções disciplinares daqueles que incorram contra as políticas definidas pela organização, é necessário que estas sejam bem esclarecidas e principalmente, sejam dadas a conhecer aos empregados assim que são inseridos na organização.

4.2. Limitações do estudo

Ao longo da elaboração deste trabalho, foram sentidas diversas limitações.

Em primeiro lugar, o facto de ser um tema pouco explorado e a existência de poucos estudos sobre a temática criou algumas limitações a nível bibliográfico.

A segunda limitação prende-se com o método de amostragem utilizado, amostra por conveniência, não sendo possível extrapolar os resultados e generalizar as conclusões.

Outra limitação verificada é a pergunta 2.4. deviam ter sido fornecidas mais opções de resposta ou acrescentados os itens Outro e N/A para os indivíduos que não se reviam em nenhuma das opções de resposta e/ou não utilizam a internet no local de trabalho para fins não relacionado com atividade profissional.

A quarta limitação é a má formulação ou ambiguidade das perguntas 2.21, 2.22, 2.23 e 2.24, podem ter sido pouco claras e ter suscitado dúvidas, uma vez que não especificavam que se referiam à utilização da internet no local de trabalho.

A quinta limitação, é a forma de divulgação do inquérito, o facto de ter sido efetuado através de *e-mail* pode ter privado algumas pessoas de ter acesso ao mesmo. Além disso, pode haver influência na amostra, já que os respondentes aos questionários eletrónicos podem ser empregados com maior tendência à prática de *cyberloafing*. A solução passaria, talvez, por fazer simultaneamente questionários eletrónicos e em papel.

Um outro aspeto a apontar está relacionado com a medição do *cyberloafing*. Esta foi realizada através de respostas dadas pelos próprios inquiridos, o que pelo facto do *cyberloafing* poder ser considerado um comportamento indesejado pode fazer com que os inquiridos não declarem com total verdade os seus comportamentos de *cyberloafing*. Para além disso, alguns inquiridos podem ter tido receio de serem identificados pelos seus superiores hierárquicos. Contudo, foram tomadas as precauções apropriadas para evitar este problema. Primeiro manteve-se a identidade anónima dos respondentes de forma a aumentar a confiança dos participantes e a induzir a confiança nas respostas e em segundo os questionários foram enviados eletronicamente o que leva a resultados mais honestos.

Em resultado disso, os dados obtidos podem não refletir a realidade desta situação.

4.3. Sugestões de investigações futuras

A investigação futura nesta área poderá passar, para além da correção destas limitações, pelo aprofundamento das conclusões obtidas nesta investigação. Além disso, podia-se fazer uma análise comparativa da produtividade entre trabalhadores com monitorização da internet no local de trabalho e de trabalhadores que possuem internet no local de trabalho sem qualquer restrição. Outro aspeto revelante seria analisar a utilização da internet para fins pessoais para quem tem flexibilidade horária no trabalho. Perceber em que medida as pessoas que mais utilizam a internet no trabalho e que têm mais oportunidades para praticar *cyberloafing*, o praticam efetivamente. Nos estudos analisados, o *cyberloafing* é sempre associado a uma

prática exercida pelos empregados, seria interessante abordar a perspectiva de utilização das chefias, bem como a sua predisposição para a prática de *cyberloafing*.

Referências Bibliográficas

- Adams, J. (1965). Inequity in social exchange. In: Berkowitz, L. (Ed.) *Advances in experimental social psychology*. New York: Academic Press, 2, 267-299.
- Aftab, P. (2003). Cyberloafing and how it affects productivity. *InformationWeek*, 10, 120.
- Anandarajan, M. (2002). Internet abuse in the workplace. *Communications of the ACM*, 45 (1), 53–54.
- Anandarajan, M., Simmers, C. & Igbaria, M. (2000). An exploratory investigation of the antecedents and impact of internet usage: An individual perspective. *Behaviour & Information Technology*, 19 (1), 69–85.
- Anandarajan, M. & Simmers, C. (2004). Constructive and dysfunctional personal web usage in the workplace: Mapping employee attitudes. In: M. Anandarajan & C. Simmers (Eds.), *Personal web usage: A guide to effective human resources management* (pp. 1-27). Hershey, PA: Information Science Publishing.
- Anandarajan, M., Teo, T., Simmers, C, (2006). The internet and workplace transformation. New York: M. E. Sharpe.
- Aquino, K., Lewis, M., Bradfield, M. (1999) Justice constructs, negative affectivity, and employee deviance: a proposed model and empirical test. *Journal of Organizational Behavior*. 20, 1073-1091.
- Bies, R. & Moag, J. (1986). Interactional justice: communication criteria of fairness. In: Lewicki, R. J.; Sheppard, B. H.; Bazerman, M.H. (Eds.) *Research on Negotiation in Organizations*. New York: JAI Press 1, 43-55.
- Blanchard, A. & Henle, C. (2008). Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control. *Computers and Human Behavior*, 24, 1067-1084.
- Colquitt, J., Colon, D., Wesson, M., Porter, C. and Ng, K. (2001). Justice at the Millenium: A Meta-analytic Review of 25 Years of Organizational Justice Research, *Journal of Applied Psychology*, 86, 425-445.

Chen, J., Chen, C. & Yang, H. (2008). An empirical evaluation of key factors contributing to internet abuse in the workplace. *Industrial Management & Data Systems*, 108, 87-106.

Chou, C., Sinha, A. & Zhao, H. (2008). A text mining approach to internet abuse detection. *Inf Syst E-Bus Manage*, 6, 419-439.

Cunha, M., Rego, A., Cunha, R. & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (6.^a ed.). Lisboa: RH Editora.

Davis, R., Flett, G., Besser, A. (2002). Validation of a new scale for measuring problematic internet use implications for preemployment screening. *CyberPsychology & Behavior*. 5 (4), 331-345.

Farh, J., Earley, P. & Lin, S. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in chinese society. *Administrative Science Quarterly*, 42, 421-444.

Folger, R.; Konovsky, M. (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management Review*, 1, (32), 115-130.

Garrett, R. & Danziger, J. (2008). Disaffection or expected outcomes: Understanding personal Internet use during work. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 937-958.

Greenberg, J. (1990). Organizational justice: yesterday, today and tomorrow. *Journal of Management*, 16, 399-432.

Greenberg, J. (1993). The social side of fairness: interpersonal and informational justice. In: Cropanzano, R (Ed.). *Justice in the workplace: approaching fairness in human resource management*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 79-103.

Griffiths, M. (2003). The internet abuse in the workplace: Issues and concerns for employers and employment counselors. *Journal of Employment Counseling*, 40, 87-96.

Henle, C. & Blanchard, A. (2008). The interaction of work stressors and organizational sanctions on cyberloafing. *Journal of Managerial Issues*; 20 (3), 383-400.

Hill, M. & Hill, A. (2008). *Investigação por questionário* (2.^a ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Jia, H. (2008). Relationships between the big five personality dimensions and cyberloafing behavior: A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Doctor of Philosophy Degree.

Konovsky, M. (2000). Understanding procedural justice and its impacts on business organizations. *Journal of Management*, 3 (26), 489-511.

Lara, P., (2006). Fear in organizations: Does intimidation by formal punishment mediate the relationship between interactional justice and workplace internet deviance? *Journal of Managerial Psychology*. 21 (6), 580.

Lara, P., (2007). Relationship between organizational justice and cyberloafing in the workplace: Has “anomia” a say in the matter? *Cyberpsychology & Behavior*, 10 (3).

Lara, P., Tacoronte, D., Ding, J., (2006). Do current anti-cyberloafing disciplinary practices have a replica in research findings? *Internet Research*, 16 (4), 450-467.

Lee, O., Lim, K. & Wong W. (2005). Why employees do Non-Work-Related Computing: An exploratory investigation through multiple theoretical perspectives. Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences.

Lieberman, B., Seidman, G., McKenna, K., Buffardi, L. (2011). Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyberloafing. *Computers in Human Behavior*, 27, 2192-2199.

Lim, V. (2002). The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behavior*, 23 (5), 675-694.

Lim, V. & Chen, D. (2009). Cyberloafing at the workplace: Gain or drain on work? *Behaviour & Information Technology*, 1-11.

Lim, V. & Teo, T. (2005). Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore: An exploratory study. *Information & Management*, 42, 1081-1093.

Lim, V., Teo, T. & Loo, G. (2002). How do I loaf here? Let me count the ways. *Communications of the ACM*, 45 (1), 66-70.

Linna, A., Elovainio, M., Van den BOS, K., Kivimäki, M., Pentti, J. & Vahtera, J. (2012)

Can usefulness of performance appraisal interviews change organizational justice perceptions? A 4-year longitudinal study among public sector employees. *Journal of Human Resource Management*, 23 (7), 1360-1375.

Lind, E. & Tyler, T. (1988). *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum Press.

Maroco, J. & Marques-Garcia, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, 4 (1), 65-90.

Maroco, J. (2007). *Análise Estatística – com utilização do SPSS*. 3a ed. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

McFarlin, D. & Sweeney, P. (1992). Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes. *The Academy of Management Journal*, 35 (3), 626-637.

Moorman, R. (1991) The Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior: do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76 (6), 845-855.

Muhl, C. (2003). Workplace e-mail and Internet use: employees and employers beware. *Monthly Labor Review*.

Quivy, R., Campenhoudt, L. (1992). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.

Rego, A. (2000). *Justiça e comportamentos de cidadania nas organizações: Uma abordagem sem tabus*. Lisboa: Edições Sílabo.

Rego, A., Souto, S. (2004). *A percepção de justiça como antecedente do comprometimento organizacional: Um estudo Luso-Brasileiro*, RAC, 8 (1), 151-177.

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Organizational Behavior* (13th ed.) New Jersey: Prentice-Hall.

Thibaut, J. & Walker, J. (1975) *Procedural justice: a psychological analysis*. London: Lawrence Erlbaum.

Tyler, T. & Bies, R. (1990). Beyond formal procedures: The interpersonal context of procedural justice. In: Carroll, J., *Applied Social Psychology and Organizational Settings*. London: Lawrence Erlbaum Associates, 77-98.

Wallace, P. (2004). *The internet in the workplace: How new technology is transforming work*. Cambridge: Cambridge University Press.

Whitty, M., Joinson, A. (2008). *Truth, lies and trust on the internet*. New York: Routledge.

Young, K. (2001). Managing employee internet abuse: A comprehensive plan to increase your productivity and reduce liability. *Employee Internet Management*, 1-37.

Young, K. & Case, C. (2003). Employee internet abuse: Risk management strategies and their effectiveness. *Proceedings of the American Society of Business and Behavioral Sciences*, 21, 1688-1694.

Young, K. & Case, C. (2004). Internet abuse in the workplace: New trends in risk management. *CyberPsychology & Behavior*, 7 (1), 105-111.

Zeidner, R. (2009). Antidote for cyberloafing: Keeping workers busy. *HR Magazine*, 54 (3), 24.

Zoghbi-Manrique-de-Lara, P. & Olivares-Mesa, A. (2010). Bringing cyber loafers back on the right track. *Industrial Management & Data Systems*, 110 (7), 1038-1053.

Sites consultados

www.suapesquisa.com/internet/ visitado em 08JUL2013

www.internetworldstatus.com visitado em 27JUL2013

ANEXO 1

Questionário

“Fatores antecedentes do uso da internet no local de trabalho”

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

O presente questionário insere-se no âmbito do trabalho final de mestrado em Gestão de Recursos Humanos do Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG) e pretende compreender os motivos que influenciam a utilização da internet no local de trabalho.

Não existem respostas certas ou erradas, pretende-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

O questionário é ANÓNIMO e CONFIDENCIAL, sendo os dados obtidos utilizados unicamente para fins académicos.

O seu contributo é fundamental para o sucesso deste estudo, pelo que solicito que responda ao questionário que se segue.

A duração prevista de resposta é de 10 minutos.

Agradeço desde já a sua disponibilidade e colaboração!

Gabriela Santos

PARTE I – Caracterização Pessoal

Indique a resposta que melhor descreve a sua situação. Assinale a sua resposta com um (X).

1.1 Idade:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Menos de 20 anos | <input type="checkbox"/> Entre 45 e 49 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 21 e 24 anos | <input type="checkbox"/> Entre 50 e 54 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 25 e 29 anos | <input type="checkbox"/> Entre 55 e 59 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 30 e 34 anos | <input type="checkbox"/> Entre 60 e 64 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 35 e 39 anos | <input type="checkbox"/> Entre 65 e 69 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 40 e 44 anos | <input type="checkbox"/> 70 ou mais |

1.2 Sexo:

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Feminino | <input type="checkbox"/> Masculino |
|-----------------------------------|------------------------------------|

1.3 Estado Civil:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Solteiro(a) | <input type="checkbox"/> Casado(a) / União de facto |
| <input type="checkbox"/> Divorciado(a) / Separado(a) | <input type="checkbox"/> Viúvo(a) |

1.4 Habilitações Literárias (grau máximo que completou):

- ☐ Ensino Básico (4.º ano de escolaridade)
- ☐ Ensino Básico 3.º Ciclo (9.º ano de escolaridade)
- ☐ Ensino Secundário (12.º ano de escolaridade)
- ☐ Bacharelato
- ☐ Licenciatura
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento/Pós Doutoramento

1.5 Sector em que exerce atividade:

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sector privado | <input type="checkbox"/> Cooperativo |
| <input type="checkbox"/> Sector público | <input type="checkbox"/> Voluntariado |

1.6 Ramo de atividade da empresa onde trabalha:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Agricultura/Pescas | <input type="checkbox"/> Electricidade/Água/Gás |
| <input type="checkbox"/> Banca/Seguros | <input type="checkbox"/> Hotelaria/Restauração |
| <input type="checkbox"/> Comércio | <input type="checkbox"/> Imobiliário |
| <input type="checkbox"/> Comunicações | <input type="checkbox"/> Indústria/Manufatura |
| <input type="checkbox"/> Construção | <input type="checkbox"/> Saúde |
| <input type="checkbox"/> Consultadoria | <input type="checkbox"/> Telecomunicações |
| <input type="checkbox"/> Defesa/Segurança | <input type="checkbox"/> Transportes/Armazenagem |
| <input type="checkbox"/> Educação | <input type="checkbox"/> Outro |

1.7 Tipo de vínculo com a organização onde trabalha:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Efectivo | <input type="checkbox"/> Contrato de Trabalho a Termo |
| <input type="checkbox"/> Prestação de Serviços | <input type="checkbox"/> Estágio |
| <input type="checkbox"/> Outro | |

1.8 Cargo que ocupa na organização onde trabalha:

- ☐ Gestor de topo (ex., presidente, administrador geral, diretor)
- ☐ Gestor intermédio (ex., chefe de divisão, chefe de departamento)
- ☐ Gestor de primeira linha (ex., supervisor, chefe de seção)
- ☐ Trabalhador altamente qualificado
- ☐ Trabalhador qualificado
- ☐ Trabalhador não qualificado

1.9 Tempo de serviço na organização onde trabalha:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Menos de 5 anos | <input type="checkbox"/> Entre 20 e 24 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 5 e 9 anos | <input type="checkbox"/> Entre 25 e 29 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 10 e 14 anos | <input type="checkbox"/> Entre 30 e 35 anos |
| <input type="checkbox"/> Entre 15 e 19 anos | <input type="checkbox"/> 36 anos ou mais |

PARTE II – Utilização da internet

Indique a resposta que melhor descreve a sua situação. Assinale a sua resposta com um (X).

O uso da internet em contexto de trabalho...

2.1 No seu local de trabalho tem acesso à internet?

- ☐ Sim ☐ Não

Se a sua resposta foi negativa, agradeço a sua colaboração mas o seu questionário termina aqui.

2.2 Na empresa onde trabalha existem políticas ou sistemas de controlo/restricção de acesso à internet?

- ☐ Sim ☐ Não

2.3 Como classifica os seus conhecimentos sobre a internet?

- ☐ Principiante ☐ Intermédio ☐ Avançado ☐ Especialista

2.4 Caso utilize a internet no local de trabalho para fins não relacionados com a sua atividade profissional, em que circunstância o faz, habitualmente?

- ☐ Quando estou à espera de começar uma reunião que está atrasada
- ☐ Quando estou mais stressado(a)
- ☐ Quando estou cheio(a) de trabalho
- ☐ Quando não sei o que fazer
- ☐ Quando não tive tempo de ir ao banco e tenho operações bancárias a fazer

De acordo com a sua opinião e com base na escala que se segue, assinale a resposta que melhor corresponde ao seu caso.

Nunca	Ocasionalmente	Mensalmente	Semanalmente	Uma vez por dia	Várias vezes por dia
1	2	3	4	5	6

Atividades na internet realizadas no local de trabalho

2.5 Receber e-mails não relacionados com o trabalho.	1	2	3	4	5	6
2.6 Enviar e-mails não relacionados com o trabalho.	1	2	3	4	5	6
2.7 Consultar/ler e-mails não relacionados com o trabalho.	1	2	3	4	5	6
2.8 Consultar sites de notícias.	1	2	3	4	5	6
2.9 Consultar sites com conteúdos para adultos	1	2	3	4	5	6
2.10 Consultar sites financeiros (ex. bancos, consultar conta corrente).	1	2	3	4	5	6
2.11 Fazer compras pessoais online.	1	2	3	4	5	6
2.12 Consultar sites de desporto.	1	2	3	4	5	6
2.13 Consultar sites de leilões online.	1	2	3	4	5	6
2.14 Interagir em fóruns, chat's/mensagens instantâneas.	1	2	3	4	5	6
2.15 Interagir em redes sociais (Youtube, Facebook, Twitter, LinkedIn, etc).	1	2	3	4	5	6
2.16 Atualização da página pessoal ou do blog.	1	2	3	4	5	6
2.17 Consultar sites relacionados com procura de emprego.	1	2	3	4	5	6
2.18 Fazer download de informação não relacionada com o trabalho.	1	2	3	4	5	6
2.19 Consulta de sites de investimento.	1	2	3	4	5	6
2.20 Consulta de sites de entretenimento (viagens, blogs, jogos, etc).	1	2	3	4	5	6

De acordo com a sua opinião e com base nas escalas que se seguem, assinale a resposta que melhor corresponde ao seu caso.

Nunca	Raramente	1 vez por mês	1 vez por semana	Várias vezes por semana	Todos os dias
1	2	3	4	5	6

2.21 Em média, com que frequência acede à internet para fins de trabalho? 1 2 3 4 5 6

2.22 Em média, com que frequência acede à internet para fins pessoais? 1 2 3 4 5 6

Nunca	Menos de 1 hora	1-2 horas	3-5 horas	6-8 horas	Mais de 8 horas
1	2	3	4	5	6

2.23 Em média, quanto tempo utiliza, por dia, a internet para fins de trabalho? 1 2 3 4 5 6

2.24 Em média, quanto tempo utiliza, por dia, a internet para fins pessoais? 1 2 3 4 5 6

PARTE III – Percepção de Justiça Organizacional

De acordo com a sua opinião e com base na escala que se segue, assinale a resposta que melhor corresponde ao seu caso.

O conceito de justiça na organização onde trabalha...

Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5	6
3.1 Em geral, as recompensas que recebo são justas.					
	1	2	3	4	5 6
3.2 Se considerar os restantes salários pagos nesta organização, reconheço que o meu salário é justo.					
	1	2	3	4	5 6
3.3 Se tiver em conta a minha experiência, sinto-me justamente recompensado(a).					
	1	2	3	4	5 6
3.4 Tendo em conta o meu esforço, julgo que sou recompensado(a) justamente.					
	1	2	3	4	5 6
3.5 A minha organização tem um mecanismo que permite aos colaboradores recorrerem das decisões.					
	1	2	3	4	5 6
3.6 As questões que os colaboradores colocam a respeito da avaliação de desempenho são, normalmente, respondidas pronta e satisfatoriamente.					
	1	2	3	4	5 6
3.7 Por meio de vários canais, a minha organização tenta compreender as opiniões dos colaboradores relativamente às decisões e políticas de remuneração.					
	1	2	3	4	5 6
3.8 O meu superior hierárquico mostra interesse genuíno em ser justo comigo.					
	1	2	3	4	5 6
3.9 O meu superior hierárquico é completamente sincero e franco comigo.					
	1	2	3	4	5 6
3.10 O meu superior hierárquico trata-me com respeito e consideração.					
	1	2	3	4	5 6
3.11 O meu superior hierárquico fornece-me informações acerca do modo como estou a desempenhar as minhas funções, permitindo-me aprender a fazer melhor o meu trabalho.					
	1	2	3	4	5 6
3.12 Ao decidir sobre o meu trabalho, o meu superior hierárquico dá-me explicações com sentido para mim.					
	1	2	3	4	5 6
3.13 O meu superior hierárquico oferece justificações adequadas para as decisões relativas ao meu trabalho.					
	1	2	3	4	5 6
3.14 O meu superior hierárquico explica muito claramente qualquer decisão relacionada com as minhas funções.					
	1	2	3	4	5 6

Muito obrigado pela sua participação!

ANEXO 2

Tabelas Estatísticas

Tabela 1 – Análise Fatorial

	Fatores do <i>Cyberloafing</i>			
	1	2	3	4
Receber e-mails não relacionados com o trabalho.	0,091	0,832	0,071	0,077
Enviar e-mails não relacionados com o trabalho.	0,181	0,79	-0,017	0,151
Consultar/ler e-mails não relacionados com o trabalho.	0,078	0,816	0,258	0,138
Consultar sites de notícias.	0,062	0,325	0,614	0,214
Consultar sites financeiros (ex. bancos, consultar conta corrente).	0,081	0,158	0,091	0,764
Fazer compras pessoais online.	0,166	0,085	0,098	0,738
Consultar sites de desporto.	-0,121	0,21	0,743	0,159
Consultar sites de leilões online.	0,005	0,123	0,504	0,51
Interagir em fóruns, chat's/mensagens instantâneas.	0,71	0,171	0,092	0,23
Interagir em redes sociais (Youtube, Facebook, Twitter, LinkedIn, etc).	0,793	0,118	-0,024	0,106
Atualização da página pessoal ou do blog.	0,82	0,129	-0,082	0,053
Fazer download de informação não relacionada com o trabalho.	0,444	-0,058	0,474	0,249
Consulta de sites de investimento.	0,099	-0,129	0,525	0,393
Consulta de sites de entretenimento (viagens, blogs, jogos, etc).	0,034	0,128	0,31	0,522

Tabela 2 – Fiabilidade da Escala de “Justiça Distributiva”

	Item corrigido Correlação Total	Alpha se o Item for excluído
Em geral, as recompensas que recebo são justas.	0,679	0,877
Se considerar os restantes salários pagos nesta organização, reconheço que o meu salário é justo.	0,717	0,863
Se tiver em conta a minha experiência, sinto-me justamente recompensado(a).	0,805	0,829
Tendo em conta o meu esforço, julgo que sou recompensado(a) justamente.	0,793	0,833

Tabela 3 – Fiabilidade da Escala de “Justiça Procedimental”

	Item corrigido Correlação Total	Alpha se o Item for excluído
A minha organização tem um mecanismo que permite aos colaboradores recorrerem das decisões.	0,540	0,730
As questões que os colaboradores colocam a respeito da avaliação de desempenho são, normalmente respondidas pronta e satisfatoriamente.	0,685	0,571
Por meio de vários canais, a minha organização tenta compreender as opiniões dos colaboradores relativamente às decisões e políticas de remuneração.	0,547	0,722

Tabela 4 – Fiabilidade da Escala de “Justiça Interpessoal”

	Item corrigido Correlação Total	Alpha se o Item for excluído
O meu superior hierárquico mostra interesse genuíno em ser justo comigo.	0,842	0,872
O meu superior hierárquico é completamente sincero e franco comigo.	0,861	0,858
O meu superior hierárquico trata-me com respeito e consideração	0,805	0,906

Tabela 5 – Fiabilidade da Escala de “Justiça Informacional”

	Item corrigido Correlação Total	Alpha se o Item for excluído
O meu superior hierárquico fornece-me informações acerca do modo como estou a desempenhar as minhas funções, permitindo-me aprender a fazer melhor o meu trabalho.	0,858	0,906
Ao decidir sobre o meu trabalho, o meu superior hierárquico dá-me explicações com sentido para mim.	0,862	0,905
O meu superior hierárquico oferece justificações adequadas para as decisões relativas ao meu trabalho.	0,880	0,900
O meu superior hierárquico explica muito claramente qualquer decisão relacionada com as minhas funções.	0,769	0,935

Tabela 6 – Fiabilidade da Escala de “Fator 1 - Interação social”

	Item corrigido Correlação Total	Alpha se o Item for excluído
Interagir em fóruns, <i>chat</i> ’s/mensagens instantâneas.	0,554	0,695
Interagir em redes sociais (Youtube, Facebook, Twitter, LinkedIn, etc).	0,629	0,627
Atualização da página pessoal ou do blog.	0,628	0,668

Tabela 7 – Fiabilidade da Escala de “Fator 2 – *E-mail*”

	Item corrigido Correlação Total	Alpha se o Item for excluído
Receber <i>e-mails</i> não relacionados com o trabalho.	0,681	0,728
Enviar <i>e-mails</i> não relacionados com o trabalho.	0,634	0,781
Consultar/ler <i>e-mails</i> não relacionados com o trabalho.	0,695	0,709

Tabela 8 – Fiabilidade da Escala de “Fator 3 – Informação não laboral”

	Item corrigido Correlação Total	Alpha se o Item for excluído
Consultar <i>sites</i> de notícias.	,521	,444
Consultar <i>sites</i> de desporto.	,545	,425
Fazer <i>download</i> de informação não relacionada com o trabalho.	,325	,598
Consulta de <i>sites</i> de investimento.	,365	,620

Tabela 9 – Fiabilidade da Escala de “Fator 4 – Compras”

	Item corrigido Correlação Total	Alpha se o Item for excluído
Consultar <i>sites</i> financeiros (ex. bancos, consultar conta corrente).	,480	,619
Fazer compras pessoais <i>online</i> .	,512	,589
Consulta de <i>sites</i> de entretenimento (viagens, blogs, jogos, etc).	,440	,611
Consultar <i>sites</i> de leilões <i>online</i> .	,461	,596

Tabela 10 – Média e Desvio Padrão das escalas na amostra total

	N	Média	Desvio Padrão
Fator1	194	1,856	1,143
Fator2	194	3,168	1,423
Fator3	194	2,384	0,943
Fator4	194	1,866	0,707
Justiça Distributiva	194	3,705	1,184
Justiça Procedimental	194	3,519	1,110
Justiça Interacional	194	4,476	1,162
Justiça Informacional	194	4,251	1,106
Valid N (listwise)	194		

Tabela 11 – Diferenças por idade

Em média com que frequência acede à internet para fins pessoais	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
20-24	15	4,733	1,486	2,999	0,003
25-29	118	5,186	1,191		
30-34	31	4,871	1,586		
35-39	10	4,400	1,350		
40-44	4	5,250	0,957		
45-49	5	4,400	1,152		
50-54	7	4,143	1,574		
55-59	2	2,000	0,000		
60-64	2	3,000	2,828		

Tabela 12 – Diferenças por sexo

Fator 1	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Feminino	75	2,120	1,351	6,732	0,010
Masculino	119	1,689	0,959		
Fator 3	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Feminino	75	1,957	0,673	28,739	0,000
Masculino	119	2,653	0,990		

Tabela 13 – Diferenças por estado civil

Em média, com que frequência acede à internet para fins pessoais	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Solteiro	129	5,101	1,304	3,752	0,250
Casado	58	4,741	1,421		
Divorciado	7	3,857	1,773		
Em média, quanto tempo utiliza, por dia, a internet para fins pessoais	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Solteiro	129	2,651	0,890	4,378	0,140
Casado	58	2,280	0,586		
Divorciado	7	2,429	0,787		

Tabela 14 – Diferenças por vínculo

Fator 3	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Contrato Termo	94	2,596	0,969	3,761	0,006
Efetivo	78	2,228	0,841		
Estágio	9	2,083	1,023		
Prestação de Serviços	6	1,418	0,563		
Outros	7	2,500	1,099		
Fator 4	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Contrato Termo	94	1,981	0,796	3,782	0,006
Efetivo	78	1,833	0,592		
Estágio	9	1,250	0,250		
Prestação de Serviços	6	1,250	0,316		
Outros	7	2,000	0,646		

Tabela 15 – Diferenças por cargo

Fator 4	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Gestor topo	7	2,143	0,518	3,289	0,007
Gestor intermédio	23	1,924	0,781		
Gestor primeira linha	41	1,890	0,701		
Trabalhador altamente qualificado	33	2,144	0,776		
Trabalhador qualificado	86	1,680	0,576		
Trabalhador não qualificado	4	2,500	1,486		
Em média quanto tempo utiliza, por dia, a internet para fins pessoais	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Gestor topo	7	3,714	1,496	4,130	0,001
Gestor intermédio	23	2,435	0,662		
Gestor primeira linha	41	2,411	0,741		
Trabalhador altamente qualificado	33	2,546	0,617		
Trabalhador qualificado	86	2,477	0,763		
Trabalhador não qualificado	4	3,250	1,893		

Tabela 16 – Diferenças por conhecimentos de internet

Fator 3	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Principiante	3	2,500	1,146	4,931	0,003
Intermédio	91	2,280	0,890		
Avançado	88	2,355	0,948		
Especialista	12	3,354	0,801		
Fator 4	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Principiante	3	1,667	0,520	3,013	0,310
Intermédio	91	1,805	0,640		
Avançado	88	1,858	0,676		
Especialista	12	2,438	1,168		
Em média com que frequência acede à internet para fins pessoais	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Principiante	3	3,000	2,646	3,290	0,220
Intermédio	91	4,802	1,368		
Avançado	88	5,102	1,305		
Especialista	12	5,417	1,240		
Em média quanto tempo utiliza, por dia, a internet para fins pessoais	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Principiante	3	2,667	1,528	3,925	0,100
Intermédio	91	2,374	0,661		
Avançado	88	2,602	0,878		
Especialista	12	3,167	1,030		

Tabela 17 – Diferenças por políticas de internet

Fator 1	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Sim	151	1,667	0,945	20,507	0,000
Não	43	2,519	1,495		
Fator 4	N	Média	Desvio Padrão	F	Sig
Sim	151	1,922	0,748	4,379	0,380
Não	43	1,669	0,499		

Tabela 18 – Correlações das variáveis de justiça

	JDist	JProc	JInter	JInf
JDist	1	0,550**	0,419**	0,380**
JProc	0,550**	1	0,780**	0,529**
JInter	0,419**	0,480**	1	0,818**
JInf	0,380**	0,529**	0,818**	1
Idade	-0,173**	-0,032	-0,146*	-0,126*
Estado Civil	-0,196**	-0,135*	-0,088	-0,128*
Habilitações	0,137*	-0,022	0,116	0,111
Cargo	-0,186**	-0,177**	-0,050	-0,028
Tempo de serviço	-0,200**	0,014	-0,132*	-0,112
Enviar e-mails não relacionados com o trabalho.	0,137*	0,147*	0,159*	0,049
Consultar sites relacionados com procura de emprego.	-0,073	-0,172**	-0,088	-0,081
Fazer download de informação não relacionada com o trabalho.	-0,068	-0,178**	-0,130*	-0,174**
Consultar sites de investimento.	-0,068	0,010	-0,137*	-0,173**
Em média, com que frequência acede à internet para fins de trabalho?	0,116	0,065	0,141*	0,107

Tabela 19 – Correlações das variáveis de *cyberloafing*

	Fator1	Fator2	Fator3	Fator4
Fator1	1	0,278**	0,236**	0,243**
Fator2	0,278**	1	0,341**	0,328**
Fator3	0,236**	0,341**	1	0,534**
Fator4	0,243**	0,328**	0,534**	1
Sexo	-0,184*	0,67	0,361*	0,127
Habilitações	0,006	0,211**	0,58	-0,26
Tempo de serviço	-0,141*	-0,123	-0,206**	-0,112
Políticas de internet	0,311**	-0,49	-0,126	-0,149*
Conhecimentos de internet	0,103	0,105	0,177*	0,157*

*p ≤ 0,05

**p ≤ 0,01